Введение

Компания "Эльдорадо" - розничная торговая сеть по продаже бытовой техники и электроники в России и Восточной Европе. Первый небольшой магазин, открывшийся в Самаре в 1994 году, имел площадь всего 70 кв. метров,

Создателем и президентом компании является Яковлев Игорь Николаевич. На первых этапах становления бизнеса он был единственным владельцем сети, но затем в 2008 году контрольный пакет акций "Эльдорадо" был поделен. А именно, 39 % акций отошли чешской финансовой группе компаний PPF, руководство которой осуществляет крупный бизнесмен и предприниматель Петр Келлнер, а 11 % получила итальянская страховая группа Generali. Общая стоимость сделки приблизительно составила от 500 до 800 миллионов долларов. Но уже в декабре 2010 года чешский холдинг получил контрольный пакет целиком, выкупив акции Generali за 46 миллионов долларов. Таким образом, обладателем 50 % плюс одна акция является компания PPF, а остальными акциями владеет президент "Эльдорадо" Игорь Яковлев.

На сегодняшний день в гипермаркетах одного из самых крупных риелтеров на рынке бытовой техники и электроники нашей страны работают порядка 30 тысяч человек, а годовой оборот компании исчисляется миллиардами долларов. Так, например, в 2009 году он равнялся 11 млрд. долларов, а для реализации инвестиционной программы 2010 года, направленной на реструктуризацию бизнеса было выделено более 100 млн. долларов.

Очевидный успех сети "Эльдорадо" является результатом умелого ведения бизнеса. Но также не менее важным фактором выступает умение предвидеть тенденции спроса на рынке, осознание и стремление к удовлетворению нарастающих требований со стороны покупателя. Так, для удобства интернет- пользователей и просто для увеличения скорости совершения покупки был создан Интернет- магазин Эльдорадо, а для наиболее активных покупателей, постоянно интересующихся новинками и новостями компании, сегодня действует микроблог "Эльдорадо" в популярной социальной сети Твиттер.

Целью прохождения преддипломной практики явилось закрепление в практической деятельности знаний, умений и навыков, полученных в процессе обучения, а также сбор информации для диплома.

Задачи преддипломной практики:

- ознакомиться с предприятием;

- изучить материально-техническую базу предприятия;

ознакомиться с экономической службой предприятия;

исследовать систему товароснабжения на предприятии;

изучить складское хозяйство предприятия;

исследовать службу сбыта (маркетинга) на предприятии.

Преддипломная практика проходила в ООО "Эльдорадо" магазине.

# 1. Общие сведения о ООО "Эльдорадо" ОП м-н№62

ООО "Эльдорадо" - это одна из крупнейших в России розничная сеть магазинов бытовой техники и электроники. Торговая сеть "Эльдорадо" представляет собой синхронно работающий технологический комплекс, специализирующийся на оптовой и розничной реализации электроники под товарным знаком ЭЛЬДОРАДО.

Торговая сеть "Эльдорадо", основанная в 1993 году, к настоящему времени имеет разветвленную, постоянно растущую торговую сеть. По состоянию на начало ноября 2011 года сеть насчитывает более пятисот магазинов , в т.ч. 25 - в Москве и Подмосковье, остальные - в регионах, в ноябре 2011 откроются еще 3 магазина. Сеть также располагает 4 крупными складскими терминалами в ближайшем Подмосковье.

|  |  |
| --- | --- |
| Страна: | РОССИЯ |
| Регион: | г.Москва |
| ИНН: | 7715641735 |
| ОКПО или др.: | 99704663 |
| Данные госрегистрации: | №5077746354450 от 23.03.2007, Межрайонная Инспекция МНС России №46 по г. Москве |
| Юридический адрес: | 127018, г. Москва, ул. Полковая, д.3 |
| Почтовый адрес: | 127018, г. Москва, ул. Полковая, д.3 |
| Вид собственности: | Частная |

В 2007 году Компания совместно с Компанией "HiTechnic" запускает новый проект - доставка и установка бытовой техники и электроники любой сложности

• 2006 год - открытие магазинов формата "ЭТО"

• 2007 год - запуск нового проекта "HiTechnic"

• 2007 год - введение "Стандартных рабочих процедур

• 2007 год - доля рынка составляет 27%, оборот 6млрд.$

Торговая сеть "Эльдорадо" входит в тройку лидеров российского рынка ритейла электроники и является одной из самых быстрорастущих розничных сетей в своём сегменте рынка.

Это результат по проведению следующих мероприятий:

∙ активная маркетинговая политика;

∙ создание отлаженной системы логистики, обеспечивающей круглосуточную работу центральных складов и бесперебойность поставок товаров в розничные магазины;

∙ выбор надежных контрагентов;

∙ ценовая политика ориентированна на широкий круг потребителей с доходами различного уровня, широкий выбор программ потребительского кредитования.

2. Основное направление деятельности ООО "Эльдорадо"

Эльдорадо - одна из самых успешных быстроразвивающихся сетей по продаже бытовой техники. Первый магазин Эльдорадо был открыт в Самаре в 1994 году.

Основное направление деятельности Эльдорадо - продажа и сервисное обслуживание цифровой и бытовой техники и электроники.

Ассортимент товаров Эльдорадо- цифровая фото-видео техника, компьютерная техника, крупная и мелкая бытовая техника, телефонная аппаратура.

Продажа товара в магазинах "Эльдорадо" осуществляется по образцам. Этот метод предусматривает выкладку образцов в торговом зале и самостоятельное (или с помощью продавца- консультанта) ознакомление с ними покупателей. В случае необходимости продавцы оказывают покупателям консультативную помощь. После выбора товаров и оплаты покупки продавец вручает покупателю товары, соответствующие образцам. Данный метод удобен тем, что на сравнительно небольшой площади торгового зала можно выставить образцы достаточно широкого ассортимента товаров. Так же для устранения человеческого фактора на выходе стоит охрана, которая проверят правильность выдаваемого товара

Сеть магазинов "Эльдорадо" заботится о своих клиентах, постоянно совершенствуя действующие программ.

Сеть магазинов "Эльдорадо" всегда приятно удивляет доступностью цен. Высококвалифицированный персонал поможет и подскажет с выбором техники, а также сделает все возможное, чтобы пребывание в магазинах "Эльдорадо" доставляло людям радость. Всегда к услугам покупателя широкий спектр высококачественных услуг. HiTechnic - сервисное подразделение компании "Эльдорадо", предоставляющее услуги по доставке, установке и настройке бытовой техники и электроники такие как установка стиральных машин, установка телевизора, установка спутникового телевидения, установка встраиваемой техники, установка ArtScreen, установка плит, настройка ноутбуков, системы управления светом, печать фотографий через Интернет по очень низким ценам.

Проект стартовал в середине 2007 года в московских магазинах сети "Эльдорадо". В течение 2008 года подразделения HiTechnic были открыты во всех российских регионах компании Эльдорадо.

Компания располагает собственным парком автомобилей марки Ford и Peugeot, оснащенных в соответствии с международными стандартами - это мобильные авторизованные установочные центры.

Технические специалисты не только производят установку техники, но и осуществляют продажу дополнительных аксессуаров, необходимых для защиты и ухода за установленной техникой.

Сегодня у HiTechnic уже более 2 000 000 заказчиков. Все это - результат европейского качества обслуживания, регулярного обучения и аттестации персонала, честных цен и соблюдения обязательств перед заказчиками.

"В 2009 году HiTechnic стали федеральной компанией, которая оказывает услуги европейского качества на всей территории России. Тот факт, что произошло увеличение оборота бизнеса больше чем в 2 раза, говорит о том, что HiTechnic заслужили доверие покупателей и превзошли их ожидания от уровня сервиса….." говорит Каха Кобахидзе, генеральный директор сети "Эльдорадо".

Постоянные программы, проводимые в торговой сети:

) Программа "Экспресс-Сервис". Предлагает клиентам сети магазинов "Эльдорадо" ряд дополнительных услуг. Обладатель сертификата "Экспресс-Сервис" получает возможность на бесплатное послегарантийное сервисное обслуживание приобретенной техники в сети магазинов "Эльдорадо" в течение 2х, 3х или 5ти лет. Программа "Экспресс-Сервис" предлагает:

∙ бесплатную диагностику и ремонт товара;

∙ замену товара, не подлежащего ремонту, на аналогичный;

∙ выезд специалиста на дом, в случае обслуживания крупногабаритной техники;

∙ чистка товара в случае, если это необходимо для его функционирования.

∙ возврат денежных средств или обмен на товар той же стоимости или с доплатой

) Продажа техники в кредит. Сеть магазинов "Эльдорадо" предлагает продажу техники в кредит. Партнером сети магазинов "Эльдорадо" является "Хоум кредит", "Альфа банк", К услугам покупателей различные формы кредита, отличие которых состоит в размере кредита, величине первоначального взноса, порядка оформления и оплаты, а также сроке погашения. Потребитель может выбрать программу кредитования, которая в большей степени соответствует его запросам. В мае 2010 года "Эльдорадо" совместно с банками-партнерами запустила беспроцентный кредит для своих покупателей сроком на 24,18,12,6 месяцев.

Кроме того, в магазинах сети регулярно проводятся различные рекламные акции, предоставляющие специальные цены, подарки или дополнительные возможности покупателям на тот или иной вид товаров или продукцию определенного производителя. По оценке маркетологов, подобные акции имеют высокую эффективность благодаря повышению спроса, а также способствуют большей лояльности покупателей к магазинам.

Динамика выручки от реализации товаров и услуг ООО "Эльдорадо" за 2009-2010гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 01.01.2009- 31.12.2009 | | | 01.01.2010 - 31.12.2010 | | | отклонения |
|  | план | факт | выполнение | план | факт | выполнение |  |
| ТО, руб. | 268 846 960 | 336143270 | 125,0 % | 32 825 391 | 41 278 885 | 125,8 % | 15,4 % |
| Маржа, руб. | 59 445 480 | 79 587 940 | 133,9 % | 7 158 577 | 10 273 604 | 143,5 % | 17,3 % |
| Трафик, чел | 219 467 | 444 580 | 202,6 % | 26 796 | 57 089 | 213,1 % | 26,0 % |
| КОП(количество обслуженных покупателей), % | 25% | 20,2 % | 80,8 % | 25% | 15,5 % | 62,0 % | 62,0 % |
| Ср. чек, руб. | 3 500 | 4 863,00 | 138,9 % | 3 500 | 5 894,00 | 168,4 % | 168,4 % |
| Оборот на покупателя, руб. | 1 225 | 981,00 | 80,1 % | 1 225 | 915,00 | 74,7 % | 74,7 % |
| Аксессуары, % | 11,5% | 9,80 % | 85,2 % | 10,0% | 8,10 % | 81,0 % | 70,4 % |
| ПДС(программа дополнительного сервиса), % | 3% | 3,10 % | 103,3 % | 4% | 4,41 % | 110,3 % | 147,0 % |
| Hitechnic, руб. | 3,25 | 3,81 | 117,2 % | 3,00% | 3,70% | 123,3% | 1,1% |

3. Анализ проблем ООО "Эльдорадо"

Для оценки проблем будет использован SWOT-анализанализ - метод стратегического планирования, используемый для оценки факторов и явлений, влияющих на проект или предприятие. Все факторы делятся на четыре категории: strengths (сильные стороны), weaknesses (слабые стороны),opportunities (возможности) и threats (угрозы). Метод включает определение цели проекта и выявление внутренних и внешних факторов, способствующих её достижению или осложняющих его.

|  |  |
| --- | --- |
| Потенциальные возможности | Потенциально сильные стороны |
| Расширение сфер продаж Увеличение сбыта продукции Увеличение ассортимента | Большой спрос на продукцию Низкие цены Большой ассортимент Выгодные кредитные системы Высокие зарплаты сотрудников Карьерный пост |
| Потенциальные угрозы | Потенциально слабые стороны |
| Конкуренция со стороны магазинов занимающихся реализации той же продукции Высокая зависимость от снижения спроса | Качество поставляемой продукции |

Исходя из SWOT-анализа, можно сделать следующие выводы:

Потенциальные возможности

В бедующем магазин имеет возможность расширения сфер продаж. Это вполне вероятно, потому что на сегодняшний день сеть магазинов Эльдорадо расширяется на всей территории России и Украины, и привлекают инвесторов для дополнительного финансирования. Соответственно вполне вероятна та возможность, что Эльдорадо будет расширять сферы продаж. Если расширится сфера продаж, то соответственно и увеличится сбыт продукции.

Магазины Эльдорадо всегда ценились большим ассортиментом продукции и с каждым годом он только увеличивается. Думаю что следующие периоды не будут исключением.

Потенциально сильные стороны

Я думаю каждый из нас задумаюсь о покупке бытовой техники, не раз задумывается о магазине Эльдорадо. И я думаю это не удивительно, потому что, цены в магазинах действительно ниже по сравнению с другими магазинами. Если зайти в магазин Эльдорадо можно увидеть огромный ассортимент, который присущ почти каждому магазину Эльдорадо. Так же кредитные системы, с момента появления их в магазинах сбыт продукции увеличился в несколько раз и продолжает расти до сих пор. Достойные зарплаты сотрудников действительно показатель высокой эффективности менеджмента.

Карьерный рост в работе магазинов Эльдорадо вполне возможен при постоянной работе и стремлении

Потенциально слабые стороны

Довольно часто в комитет по защите прав потребителей обращаются потребители продукции Эльдорадо. В большинстве случаев их не устраивает качество продукции. Они пытаются разобраться в самом магазине, но часто руководство магазина игнорируют жалобы (связанно это с мотивацией менеджеров по качеству и временем на оформлением документов на кассе). Это действительно слабая стона Эльдорадо, ведь из-за этого теряется лояльность покупателей .

Потенциальные угрозы

В Нижнем Новгороде существует ряд магазинов занимающихся сбытом той же продукции. Основными конкурентными магазинами Эльдорадо в г. Калуга являются: "DNS" и "М-Видео". Я считаю, что они являются основной угрозой. Потому что если учитывать все слабости Эльдорадо, то нужно поставлять более качественную продукцию, проблему надо искать у корней, т.е. надо проверять продукцию еще в Москве. Так же само собой существует зависимость от спроса. Думаю, что это угроза для любого магазина, занимающегося реализацией.

экономический товароснабжение сбыт маркетинг

4. Стратегия развития организации ООО "Эльдорадо"

Компания "Эльдорадо" - одна из крупнейших в России сеть магазинов по продаже электроники и техники для дома предоставила финансовый отчет за 2010-2011 гг.

В 2010 году оборот компании составил 97,8 миллиард рублей с НДС (82,9 млрд без НДС).

В 2010 году показатель EBITDA составил 5,1 миллиард рублей.

Рентабельность по EBITDA - 6,1%, что является лучшим показателем в индустрии ритейла БТЭ.

При подведении итогов 2010 года продажи с магазинов увеличились практически на 15%, средний чек - на 18%, прибыль с одного квадратного метра - на 15%.

В первом полугодии 2011 года общий оборот компании составил 41,5 миллиард рублей. с НДС (35,2 миллиарда рублей без НДС).

Рентабельность компании по EBITDA в первом полугодии 2011 года составляет на уровне 4,3% - на 1,4% больше ,чем аналогичный показатель прошлого года.

Объём инвестиций вложенных в развитие сети в 2011 г. Повысился, если сравнивать с 2010 г. в два раза и составляет около 100 миллионов долларов.

По прогнозам, составленным аналитиками компании, в 2011 году суммарный оборот будет составлять приблизительно 105 миллиард рублей с учетом НДС., а рентабельность компании преодолеет отметку в 7%.

"На данный момент, с течением срока в 1,5 года, нам удалось нормализовать все свои бизнес-процессы, закрыть магазины, не приносящие прибыль, и в 2011 году выйти на рекордный для компании показатель темпов экспансии. На данном этапе "Эльдорадо" - безусловный лидер отрасли, в том числе по рентабельности EBITDA. Рост денежных средств на балансе компании, доверие покупателей, а так же бренд являются неоспоримыми доказательствами правильно выбранной стратегии развития компании".

Каха Кобахидзе - ген. директор компании "Эльдорадо".

Компания "Эльдорадо" уже 1,5 года внедряет на территории России новую концепцию, разработанную с агентством FITCH и которую планируется внедрить в ближайшие три года. В декабре 2009 года менеджерами компании был принят стратегический план развития, который принес уже первые положительные результаты. Впервые в истории компании в августе 2011 года было проведено глобальное открытие 26 магазинов под новым форматом. В планах "Эльдорадо" до конца года открыть еще ряд магазинов этого формата и насчитывать они будут более 50 штук.

Оценки аналитиков подтвердились финансовыми результатами компании "Эльдорадо".

"Эльдорадо" подтверждает второе место

Например, в прошлом году "Эльдорадо" на рынке заняла только второе место, при этом уступив лишь главному конкуренту "М Видео". Правда отрыв, в отличие от ожиданий экспертов, был совсем не значительным и составил всего 4%, а уже к концу первого полугодия 2011 года "Эльдорадо" опережала "М Видео" на 32%.

Сеть компании "Эльдорадо", принадлежащей на все 100% чешской PPF Group, показала положительные финансовые результаты, составленные за 2010 год, а так же за первую половину 2011 года. Из этих результатов видно, что оборот компании в 2010 году повысился, и был равен 97,8 миллиардов рублей, включая НДС (82,9 миллиардов рублей без НДС).

# Заключение

ООО "Эльдорадо" - это одна из крупнейших в России розничная сеть магазинов бытовой техники и электроники. Торговая сеть "Эльдорадо" представляет собой синхронно работающий технологический комплекс, специализирующийся на оптовой и розничной реализации электроники под товарным знаком Эльдорадо.

Торговая сеть "Эльдорадо" входит в тройку лидеров российского рынка ритейла электроники и является одной из самых быстрорастущих розничных сетей в своём сегменте рынка.

Это результат по проведению следующих мероприятий:

- активная маркетинговая политика;

- создание отлаженной системы логистики, обеспечивающей круглосуточную работу центральных складов и бесперебойность поставок товаров в розничные магазины;

выбор надежных контрагентов;

ценовая политика ориентированна на широкий круг потребителей с доходами различного уровня, широкий выбор программ потребительского кредитования

Суточная пропускная способность ООО "Эльдорадо" составляет около 1000 человек, часовая - 100 чел., пиковая пропускная способность - 130 чел./ час.

Управление торговой сетью "Эльдорадо" осуществляется при помощи автоматизированных систем TREID SERVISE, TS POS и SAB.

ООО "Эльдорадо" устанавливает рациональные прямые договорные связи по поставкам товаров, как правило, на один год и осуществляет постоянный контроль за их исполнением. Ритмичный завоз по графикам обеспечивает постоянство ассортимента, ускоряет товарооборот.

Система товароснабжения на предприятии очень проста: товар поступает от производителя. Товар хранится на складе предприятия и поступает в розничною торговую сеть.

Поступающие на склад товары проходят количественную и качественную приемку. При приемке товаров оформляются следующие сопроводительные документы: счет-фактура, товарно-транспортная накладная, акты по недостаче товаров, их некомплектности и недоброкачественности.

Все магазины торговой сети "Эльдорадо" имеют удобные подъездные пути и возможности для парковки. В магазинах "Эльдорадо" к услугам клиентов - предпродажная подготовка товара, гарантийное и послегарантийное обслуживание, бесплатные каталоги с новинками рынка и специальными предложениями для покупателей, прием кредитных карт и обслуживание по безналичному расчету, а также продажа техники в кредит.

Ассортиментная политика ООО "Эльдорадо" подчиняется одному принципу: тематику и количество товара на торговых точках отслеживают специалисты, прислушиваясь к советам продавцов, анализируя мнения покупателей. Компания ищет новые прогрессивные методы работы с клиентами, стремится максимально учитывать потребности покупателей. На предприятии увеличивается количество увольняющихся и принятых работников, что говорит о том, что текучесть кадров постоянно сохраняется, не уменьшается.

Численность персонала не стабильна, в 2009 году 5 человек уволилось, 5 вновь приняты. В 2011 году увольняется 5 человек, 6 принимаются, т.к. увеличиваются объемы продаж, появляется больше клиентов, привлекается к работе кассир. Большая часть работников в 2010 году имеет возраст от 18 до 35 лет. Это связано с тем, что организация молодая, возраст директора находится в том же промежутке, соответственно подбирается молодой, инициативный, перспективный персонал.

Коэффициенты в 2009, 2010 и 2011 году почти совпадают, следовательно, можно сделать вывод, что текучесть кадров остается на одном и том же уровне. Руководство принимает меры, но из за тяжелых условии труда рабочие увольняются, это и является главной причиной текучести на предприятии.

Материалы, полученные в ходе преддипломной, практики послужат ценным источником информации для написания диплома.